

■ „MAKTABA YANGU – MEINE BIBLIOTHEK“: QUALITATIVE BENUTZERINNENFORSCHUNG AN DER FACHBE- REICHSBIBLIOTHEK AFRIKAWISSENSCHAFTEN UND ORIENTA- LISTIK (UB WIEN)

von Birgit Athumani Hango, Beate Lang und Yukiko Sakabe

Inhalt

1. Ausgangssituation
2. Methode
3. Fotointerviews
4. Die „Bibliothek deiner Träume“
5. Ergebnisse
6. Umsetzung
7. Feedback
8. Nachhaltigkeit

Zusammenfassung: NutzerInnenforschung als Instrument des Qualitätsmanagements ist eine wichtige Aufgabe in Bibliotheken. Für die optimale Anpassung von Services an die Bedürfnisse von BenutzerInnen werden seit langem Umfragen mittels Fragebögen durchgeführt. Allerdings gestaltet sich diese Art der Befragung meist anonymisiert und einseitig. Problematiken können nur am Rande diskutiert werden. Für die Korrektur dieser kommunikativen Schranke wurde im Projekt „Maktaba Yangu – Meine Bibliothek“ ein alternativer Weg der Befragung eingeschlagen. Die Erhebung bedient sich partizipativer ethnografischer Methoden wie der „Fotobefragung“ oder der „Gruppendiskussion“ mit dem Ziel, tiefergründigere Ergebnisse ans Licht zu bringen. Innovativ ist zudem der persönliche Kontakt zu den TeilnehmerInnen; er fördert den Abbau struktureller Hierarchien. Die Befragten fühlen sich mit ihren Bedürfnissen ernstgenommen. Die Wünsche und Ideen der BenutzerInnen fungieren schließlich als Grundlage für eine unmittelbar nachfolgende Umsetzung: Räumlichkeiten und Leseplätze der Fachbereichsbibliothek Afrikawissenschaften und Orientalistik der UB Wien wurden neu gestaltet, ein Sozialraum und ein neues Leitsystem implementiert. „Maktaba Yangu – Meine Bibliothek“ möchte Anregungen für Nachfolgeprojekte innerhalb der qualitativen BenutzerInnenforschung in Bibliotheken bieten.

Schlagwörter: Universitätsbibliothek, BenutzerInnenforschung, Ethnografie, BenutzerInnenbedürfnisse, Serviceverbesserung

Abstract: User studies are an important instrument of quality management in active and modern libraries. Usually user surveys look for the needs of users by using

questionnaires. However, this type of research design is one-sided and doesn't allow direct contact to the users. For the correction of this communication barrier the project „Maktaba Yangu - My Library“ has chosen an alternative pathway of user research. The survey uses ethnographic methods such as „photo survey“ or the „group discussion“. The aim is to produce more profound results and to connect with the participants personally. Respondents feel themselves taken seriously, their needs, wishes and ideas generate an important basis of implementing better services immediately: The Library for African and Oriental Studies of Vienna University Library has been redesigned, a social area and a new guidance system have been implemented.

Keywords: library user survey, user studies, qualitative research, ethnography, understanding users, user satisfaction.

BenutzerInnenforschung ist ein wesentlicher Bestandteil aktiver und moderner Bibliotheken. Demgemäß wurde von Mai bis September 2010 für die UB Wien im Rahmen des „Universitätslehrgangs für Library and Information Studies“ unter der Betreuung von Herrn Andreas Brandtner das Projekt „Maktaba Yangu“ durchgeführt. Im Sinne der Qualitätssicherung wurden methodisch innovativ Bedürfnisse von BenutzerInnen der Fachbereichsbibliothek Afrikawissenschaften und Orientalistik erhoben, die Ergebnisse ausgewertet und Maßnahmen zur Optimierung und Umgestaltung formuliert. Die Zielsetzung des Projekts war, den Anforderungen und Wünschen der LeserInnen der FB gerecht zu werden.

1. Ausgangssituation

Die Fachbereichsbibliothek Afrikawissenschaften und Orientalistik besteht als Freihand- und Entlehnbibliothek seit dem Jahr 2005 und ist aus der Zusammenlegung der Fachbereichsbibliothek Afrikanistik und der Bibliotheken des Instituts für Orientalistik entstanden. Sie ist als Teilbibliothek der [Universitätsbibliothek Wien](#) öffentlich zugänglich. Mit einem Bestand von über 68.000 Bänden und mehr als 130 laufend gehaltenen Zeitschriften fungiert die Fachbereichsbibliothek als gutbesuchter Ort des Lernens. Im Wintersemester 2008/09 wurde an der FB bereits eine BenutzerInnenbefragung mittels Fragebögen durchgeführt. Da klassische Befragungen jedoch meist anonymisiert durchgeführt werden, haben wir mit der Möglichkeit der aktiven Mitgestaltung der BenutzerInnen einen alternativen Weg für individuelle Antworten und Feedback eingeschlagen.



maktaba... was?

- Bedürfnisse wertschätzen
- Hierarchien abbauen
- Kommunikation
- Qualitativer Methodenmix
- „im Feld“ Bibliothek

maktaba... wie?

- Fotoshootings
- Einzelinterviews
- Library Design Workshop
- „Idealbibliothek“ Grundriss
- Gruppendiskussion

maktaba... und dann!

- die neue
- Fachbereichsbibliothek

2. Methode

Im Projekt wurden Ideen und Vorstellungen von Bibliothek als optimalem Lern- und Kommunikationsort an die FB herangetragen und Thesen zu den Entwicklungsmöglichkeiten der Bibliothek erdacht. Aber BenutzerInnen selbst sollten Antworten auf offene Fragen geben. Für die Erhebung von Veränderungswünschen orientierten wir uns an qualitativen Methoden aus der Sozialwissenschaft, die LeserInnen sollten das „Feld Bibliothek“ erforschen. Die Befragten wurden eingeladen, in der Bibliothek anhand eines Fragenkatalogs Ausschau nach Bemerkenswertem (positiver, wie negativer Art) zu halten und dieses fotografisch abzubilden. Die Materialien dieser ethnografischen „Fotobefragung“ wurden in Einzelinterviews näher erläutert. Zwei Wochen später wurden die TeilnehmerInnen der Befragung zu einem Workshop eingeladen, bei dem die Ergebnisse zur Gruppendiskussion und Bewertung freigegeben wurden. Anschließend sollte eine „Idealbibliothek“ am Grundrissplan gestaltet werden.

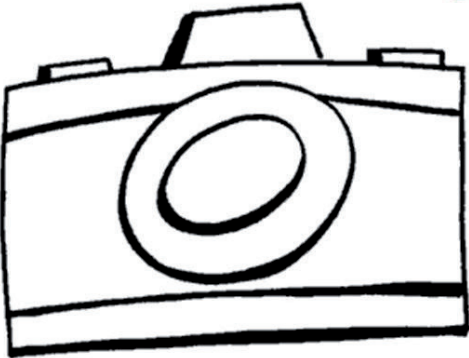
Die Fotobefragung als partizipative Methode, in der sich die zu TeilnehmerInnen gleichberechtigt einbringen können, wird als reflexiver, krea-

tiver und sinnvoller Prozess wahrgenommen. Die Befragenden erhalten die Möglichkeit, die Sichtweise aus der BenutzerInnenperspektive kennenzulernen. Die Befragten wiederum sind motiviert, weil sie die Teilnahme, die einen eindeutigen Mehraufwand gegenüber herkömmlichen Befragungen darstellt, bewusst gewählt haben und sich ernst genommen fühlen.

3. Fotointerviews

Zu Beginn der Vorbereitungsphase erarbeiteten wir die Methoden und ein Konzept für unsere Befragungen und Interviews. In der sogenannten „Opening“ Phase unserer Erhebung erstellten wir die Texte für die Einladungen der BenutzerInnen. Wir versuchten bereits hier, einen niederschweligen Zugang zu den potentiellen TeilnehmerInnen zu finden, wobei auf ein freundlich-kollegiales „Du“ im gesamten Ablauf Wert gelegt wurde.

die Fotobefragung ...



Mach Fotos zu folgenden Themen:

1. Wo arbeitest / lernst du gern alleine in der Bibliothek?
2. In der Gruppe arbeitest du am liebsten hier ...
3. Ohne diese Dinge (Arbeitsmaterialien, Hilfsmittel) kannst du in der Bibliothek nicht leben ...
4. Diese(n) Ort(e) in der Bibliothek findest du schrecklich.
5. Für dich ist das Wichtigste in der Bibliothek ...
6. Das nervt dich.
7. Das gefällt dir an der Bibliothek.
8. Was dir in der Bibliothek fehlt. (Fotografiere, was du dir wünschst.)
9. Wohin wünschst du dir ein Sofa? Vermisst du eine Kinderecke, einen Sozialraum? Wenn ja, wo?
10. Wünschst du dir Veranstaltungen in der Bibliothek? Wo sollten die stattfinden?
11. Hier machst du gern Pause oder plauderst du mit KollegInnen.
12. Dein Lieblingsplatz zum Lernen / Arbeiten (auch außerhalb der Bibliothek).

Bei Fragen sind wir gerne für dich da!

Die TeilnehmerInnen wurden mittels Leitfaden und Fragenkatalog angeregt, eigenständig in der Bibliothek zu fotografieren und konnten im anschließenden Interview Bemerkungen, Sichtweisen und Kommentare zu den Fotos abgeben. Die Fotobefragten erzählten, warum sie das jeweilige Sujet oder ein anderes fotografiert hatten.

Mit Plakaten wurde das Projekt in der Bibliothek beworben und zur Teilnahme aufgerufen, sowie in den Instituten via Rundmail bekannt gemacht. Die BibliotheksmitarbeiterInnen (vor allem am Infopult) wurden mit den Teilnahmebedingungen vertraut gemacht und sollten die Studierenden einladen, mitzumachen. Allerdings fanden sich wegen der nahenden Prüfungszeit Mitte Juni nur wenige InteressentInnen. Schließlich waren 14 Personen motiviert aktiv mitzuarbeiten, VertreterInnen aller von der Bibliothek betreuten Studienrichtungen.

Diese NutzerInnen wurden losgeschickt, die Bibliothek durch das Kameraauge genau unter die Lupe zu nehmen. Ästhetische Ansprüche stellten wir keine, dennoch waren der Kreativität und der Lust und Freude am Fotografieren keine Grenzen gesetzt.



Ein Schwerpunkt unseres Fragenkatalogs lag unter anderem im Themenkomplexen Arbeitsplatz. Wir wollten herausfinden, wo die NutzerInnen alleine oder in der Gruppe arbeiten und wie es um ihr Bedürfnis nach Arbeitsmaterialien bzw. Hilfsmitteln steht. Drei Fragen widmeten sich den Vorlieben bezüglich des Aufenthaltsraums. Hier wollten wir genauer wissen, wo die Studierenden ihre Pausen machen. Wichtig war uns

nachzufragen, was in der Bibliothek gefällt und auch, was „nervt“, um Kritisches zu beleuchten und Mängel sowie Veränderungswünsche festhalten zu können.

Die nach Kategorien sortierten Bilder wurden von uns gesichtet, ausgedruckt und für die Begleitinterviews vorbereitet. Diese Gespräche fanden in ungezwungener Atmosphäre mit Getränken und Süßigkeiten statt: die TeilnehmerInnen erzählten sehr frei von ihren Wünschen und Vorstellungen, wir Bibliothekarinnen hatten offene Ohren dafür, was gefällt und stört.



4. Die „Bibliothek deiner Träume“

Nach Beendigung der Einzelinterviews luden wir zu einem Gruppentreffen und Workshop-Abend ein. Trotz Sommerhitze und Prüfungswoche nahmen sechs StudentInnen am „Library Design Workshop“ teil. Folgende Aufgaben wurden im Workshop angeboten: Bewertung der Fotos nach Kategorien, Bedürfnisse verschriftlichen, die Bibliothek am Grundrissplan einrichten und schließlich die Gruppendiskussion.



räumlichkeiten eine ruhige Arbeitsatmosphäre. Den Garderobenraum hingegen nannten einige als möglichen Kommunikationsraum.

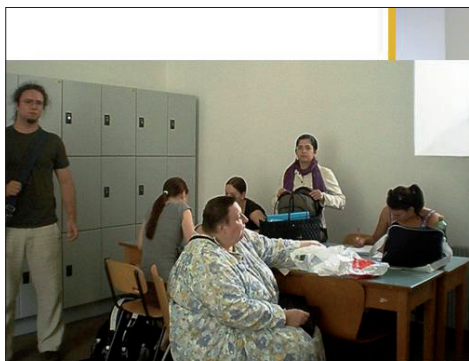
Anders als vermutet äußerte kaum jemand den Wunsch nach Veranstaltungen in der Bibliothek, weder die Idee von Buchpräsentationen noch Filmabende oder Diskussionsrunden konnten die InterviewpartnerInnen überzeugen. Die meisten verstehen die Bibliothek im klassischen Sinn als Ort der Ruhe und des Lernens, möglichst ohne Ablenkung. Die Einrichtung einer Kinderecke lehnten einige komplett ab, mit der Idee einer Platzierung im Garderobenraum konnten sich aber die meisten anfreunden.

Die Schwierigkeit, sich unter den vielen Fachrichtungen der Fachbereichsbibliothek orientieren zu können, und die vielfältigen Systematiken stellten ein Problem dar. Ein übersichtlicheres Leitsystem wurde angeregt. Die kurze Entlehndauer (Wochenende) mancher Bestände wurde vor allem von berufstätigen Studierenden kritisiert. In diesem Zusammenhang forderten die Befragten längere Öffnungszeiten und mehr Entlehnmöglichkeiten, gegebenenfalls Online-Ausgaben.

Bücher sind für alle Befragten das Wichtigste in der Bibliothek, gefolgt von hilfsbereitem Personal, Kopierern, ausreichend Licht, Ruhe in der Bibliothek und einer angenehmen Arbeitsatmosphäre.



fühlen sich durch andere BenutzerInnen gestört und suchen deshalb nach lärmgeschützten Arbeitsplätzen. Unsere Lösung für dieses Problem ist die Verlagerung der Kommunikationszonen außerhalb der Bibliothek in den Garderoberraum: Dieser ist sehr geräumig und wurde auch vor dem Projekt schon als Sozialraum und Treffpunkt oder Gruppenarbeitsraum verwendet, allerdings konnte diese Nutzungsmöglichkeit ausgebaut und verbessert werden. Durch die Umstellung der Garderobekästen gewann der Raum an Licht und vor allem Platz. Wir organisierten zusätzliche Sitzgelegenheiten, Pflanzen, eine Kinderlesecke und sonstige Notwendigkeiten wie einen Aschenbecher vor der Bibliothek.



Pause
Sozialraum
Gruppenarbeit





Umgestaltung „Raum Afrikawissenschaft“: Darüber hinaus konnten wir eine bereits geplante Umstellung des Bestandes der Afrikawissenschaften in die Projektumsetzungsphase einbeziehen. Dieser Bestand, der zuvor seitenverkehrt aufgestellt war, ist nun in die Fachbereichsbibliothek integriert. Im Zuge der Umstellung konnte auch der Lese- und Arbeitsbereich im „Raum Afrikawissenschaften“ an Qualität gewinnen. Die Tische sind jetzt flexibel stellbar und nicht wie zuvor gruppiert positioniert, und können dadurch individueller genützt werden. Dem Wunsch nach mehr Bildern und Artefakten als „Wohlfühlfaktor“ konnte ebenfalls nachgekommen werden: Das Institut für Afrikawissenschaften stiftete große Karten für die Wandgestaltung. Der erweiterte Lesebereich bietet sich nun auch als Veranstaltungs- oder Gruppenarbeitsraum an.

7. Feedback

Schon zu Beginn der Vorbereitungen für das Projekt war großes Interesse von Seiten der BenutzerInnen spürbar. Auch wenn aus Zeitmangel nur wenige aktiv mitmachten, waren die Reaktionen insgesamt doch sehr positiv. Die Erhebung wurde intensiv beworben und die Umsetzung der LeserInnenwünsche unmittelbar an die Befragungsphase angeschlossen. Aufgrund dieser Unmittelbarkeit wurde die Aktion als sinnvoll wahrgenommen.

Besonders wichtig war der direkte, persönliche Kontakt zu den Zielpersonen. Manche wunderten sich über das ehrliche Interesse an ihren Bedürfnissen. Die ungezwungene Umgebung und die kollegiale Umgangsform ließen die TeilnehmerInnen frei nachdenken und reden. Erwartungen und Wünsche, die an uns herangetragen wurden, empfanden wir als echt und aufrichtig.

Wir bedankten uns bei den TeilnehmerInnen für ihren Zeitaufwand und ihre Mithilfe mit einer UB-Wien-Tasche gefüllt mit Sachspenden.

8. Nachhaltigkeit

Die Erhebungs-, aber auch die Umsetzungsphase des Projekts „Maktaba Yangu“ war sehr ergiebig und bereichernd. Das Bibliothekspersonal wurde aktiv in den Prozess einbezogen und über die Arbeitsschritte informiert. Räumlichkeiten wurden verändert, Lesebereiche verbessert und Voraussetzungen für die Weiterentwicklung geschaffen.

„Maktaba Yangu“ mit der Anwendung ethnografischer Methoden in der BenutzerInnenforschung kann als Ideenpool für Nachfolgeprojekte ge-

sehen werden, vor allem die Unmittelbarkeit und der direkte Kontakt sind richtungsweisend für andere (Fachbereichs-)bibliotheken.



Weiterführende Informationen:

Anregungen für die Untersuchung fanden wir vor allem in der **user-survey Studie von Nancy Fried Foster und Susan Gibbons**:

Foster, Nancy Fried (Hrsg): *Studying students: the Undergraduate Research Project at the University of Rochester*. Chicago: Association of College and Research Libraries (ACRL), 2007.

[online: http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/publications/digital/Foster-Gibbons_cmpd.pdf; zuletzt abgerufen am 28.10.2010]

und im **Projektbericht von Kerstin Schoof**:

Schoof, Kerstin: In den Mokassins der Kunden: Ethnografische Methoden in der Nutzerforschung.

http://www.opus-bayern.de/bib-info/volltexte/2010/914/pdf/Ethnographie_und_Nutzerforschung_Schoof.pdf; zuletzt abgerufen am 28.10.2010.

Birgit Athumani Hango
African and Middle Eastern Studies Library
Universitätscampus, Spitalgasse 2
Hof 4, 1090 Wien
E-Mail: birgit.athumanihango@univie.ac.at

Beate Lang
UB Wien / FB Soziologie und Politikwissenschaft
Rooseveltplatz 2, 1090 Wien
E-Mail: beate.lang@univie.ac.at

Mag. Yukiko Sakabe
Österreichische Akademie der Wissenschaften /
Bibliothek und Archiv
Dr. Ignaz Seipel-Platz 2, 1010 Wien
E-Mail: yukiko.sakabe@oeaw.ac.at